

Система

Fairview Health Services

Политика

Политика выставления счетов и взыскания задолженности отдела финансового обслуживания пациентов

Цель:

Данная политика описывает процесс выставления счетов и действия по взысканию задолженности центров Fairview Health Services и HealthEast (совместно, «Fairview»), которые могут быть приняты в случае неуплаты счетов за медицинскую помощь, оказанную центром Fairview, такие как чрезвычайные меры по взысканию задолженности (см. приведенный ниже раздел Entity Adoption для ознакомления с полным списком учреждений, к которым применима данная политика). Руководящие принципы, лежащие в основе данной политики, состоят в одинаковом отношении с достоинством и уважением ко всем пациентам и ответственным плательщикам (далее, «пациенту(ам)») с целью обеспечения применения соответствующих процедур по выставлению счетов и взысканию задолженностей на равных условиях и приложения разумных усилий к установлению права пациента на помощь в рамках политики финансовой помощи Fairview (далее, «FAP»).

Заявление о принципах проводимой политики:

После получения услуг нашими пациентами, согласно политике Fairview мы выставаем счет пациентам и их соответствующим плательщикам на своевременной и точной основе. Во время этого процесса выставления счетов и взыскания задолженности, персонал Fairview будет стремиться обеспечить качественное обслуживание клиентов и принятие своевременных мер в отношении всех неоплаченных счетов. Персонал Fairview также будет внимательно следить за факторами, которые могут указывать на то, что пациент является кандидатом на финансовую помощь согласно FAP, и помогать пациентам с оформлением необходимых документов.

Определения:

ECAs – чрезвычайные меры по взысканию задолженности: Они включают следующие меры по взысканию задолженности:

- В большинстве случаев, продажа долга пациента другой организации.
- Сообщение неблагоприятной кредитной информации о пациенте в кредитное агентство.
- Отсрочка или отказ в предоставлении необходимых с медицинской точки зрения услуг по причине неоплаченного предыдущего счета или востребование оплаты неоплаченного предыдущего счета до предоставления необходимой с медицинской точки зрения текущей помощи.
- Действия, требующие судебных или юридических процедур, включая оформление залога на имущество, получение судебного приказа на вычет задолженности из заработной платы или наложение ареста или ограничения на пользование банковским счетом, возбуждение гражданского иска и другие указанные юридические действия.

Медицинская необходимость

Необходимое с точки зрения медицины обслуживание — это обслуживание, которое, по мнению аккредитованного Fairview лечащего врача/клинициста и согласно стандартам оказания медицинской помощи, является целесообразным:

- для профилактики манифестации или ухудшения заболевания, состояния или инвалидности;
- для постановки диагноза;
- для предоставления паллиативного, терапевтического или восстановительного лечения физических, поведенческих и/или ментальных состояний здоровья; и/или

- для помощи в достижении или поддержании функциональной возможности выполнения повседневной деятельности с учетом как функциональной возможности конкретного человека, так и функциональных возможностей, свойственных лицам того же возраста.
- необходимые с медицинской точки зрения услуги включают оказываемые в стационаре и амбулаторно услуги, предписанные в разделе XIX Федерального закона о социальном обеспечении, а также любое стационарное или амбулаторное лечение, охватываемое разделом XVIII Федерального закона о социальном обеспечении и считающееся обоснованным с медицинской точки зрения согласно этому разделу. Кроме того, для финансовой помощи подходит медицинское обслуживание в лечебно-профилактическом учреждении, оказываемое партнерством или обществом с ограниченной ответственностью, в котором больница является участником или выгодополучателем. Услуги должны предоставляться в соответствии с национальными медицинскими стандартами, в целом принятыми на момент оказания услуг. Объем, продолжительность и количество каждой из услуг должны быть достаточными для разумного достижения ее цели.
- В необходимые с медицинской точки зрения услуги не включаются экспериментальные вмешательства или косметические процедуры.
- Прочие условия в поддержку медицинской обоснованности конкретных медицинских процедур включают:
 - высококачественные научные свидетельства того, что здоровье пациентов с конкретным состоянием улучшается в результате запрашиваемой терапии;
 - тип улучшения является клинически значимым; и/или
 - менее дорогостоящие альтернативные способы лечения и введения препаратов были рассмотрены и признаны несостоятельными.

Экспериментальные вмешательства

Экспериментальные вмешательства и способы лечения, а также вмешательства, в целом не признанные безопасными и эффективными экспертами в соответствующей области диагностирования, профилактики или лечения рассматриваемого состояния здоровья. При определении экспериментального характера вмешательства релевантные факторы включают, среди прочего:

- доступность вмешательства только в рамках клинического исследования;
- наличие статей в рецензируемых научных журналах, которые призывают к дальнейшим исследованиям вмешательства в отношении рассматриваемого состояния здоровья; или
- проведение вмешательства на другом участке тела, другим способом и/или в отношении другого состояния здоровья, чем в целом принято экспертами в соответствующей сфере (в Fairview, городах-близнецах (Миннеаполис и Сент-Пол), штате Миннесота, США и т. д.).

Непосильное финансовое бремя

Ситуация, когда оказание услуги освобожденной от налогообложения организацией Fairview связано со значительными расходами, а процент потенциальных пациентов, нуждающихся в услуге, является таковым, что организация не может предоставить эту услугу без соответствующей компенсации всем находящимся в такой же ситуации пациентам и сохранять при этом финансовую ответственность.

Семья

В целях настоящей политики под семьей понимается:

- Супружеская пара и находящиеся на ее иждивении родственники, согласно определению в руководстве IRS.
- Отдельное лицо и находящиеся на его/ее иждивении родственники, согласно определению в руководстве IRS.
- Не находящееся в браке лицо, не имеющее иждивенцев.

В случае совместного ведения хозяйства несколькими семьями уровень бедности определяется для каждой семьи отдельно.

Процедура:

I. Выставление счетов пациентам:

Цель Fairview состоит в точном и своевременном оформлении страховых требований. В зависимости от информации и сообщений, полученных от пациентов и плательщиков, Fairview предоставит соответствующие дополнительные услуги для гарантии получения пациентами точной балансовой и платежной информации, и предоставления им возможности для оплаты и/или подачи заявления на получение благотворительной помощи. Процесс выставления счетов осуществляется в соответствии со следующими правилами:

- A. Для всех пациентов, имеющих страховое покрытие, Fairview своевременно выставит счета всем плательщикам третьей стороны (согласно предоставленной или подтвержденной клиентом информации), за исключением следующих ситуаций:
 - Страховая компания находится за пределами страны - пациенту по его/ее просьбе будет предоставлена копия счета для подачи в его/ее страховую компанию. Fairview ожидает оплату от пациента в течение 90 дней. Fairview может по своему усмотрению в зависимости от конкретного случая выставить счет страховой компании, находящейся за пределами страны, в порядке оказания любезности пациенту.
- B. В соответствии с текущими типовыми соглашениями Fairview о взыскании задолженности, утвержденными главным прокурором штата, все незастрахованные пациенты, являющиеся жителями штатов Миннесота или Висконсин, которым была оказана необходимая с медицинской точки зрения помощь в больнице, получают скидку для незастрахованных пациентов. Скидка для незастрахованных пациентов будет равна скидке, предоставляемой по контракту нашему крупнейшему неправительственному плательщику, а счет на остаточную сумму будет своевременно выставлен пациенту с предоставлением расшифровки по каждому пункту в рамках обычного процесса выставления счетов Fairview. Все пациенты могут запросить подробную расшифровку своих балансовых счетов в любое время.
- C. Если плательщик откажет в оплате страхового требования (или оно не будет рассмотрено) по причине ошибки Fairview, то Fairview не будет выставлять пациенту счет на сумму, превышающую ту, которую он/она должны были бы заплатить в случае оплаты плательщиком страхового требования.
- D. Если плательщик откажет в оплате страхового требования (или оно не будет рассмотрено) по причинам, находящимся за пределами контроля Fairview, то персонал Fairview дополнительно свяжется с плательщиком и пациентом, чтобы помочь в разрешении вопроса об оплате. Если в результате разумных усилий разрешить вопрос об оплате не удастся, то Fairview может выставить счет пациенту или принять другие меры в соответствии с действующими стандартами работы Fairview.
- E. Все получившие счета пациенты смогут связаться с Fairview по поводу финансовой помощи или чтобы обсудить возможные варианты оплаты своих балансовых счетов в любое время в процессе выставления счетов.

II. Взыскание платежей с пациентов и взыскание платежей агентствами:

- A. Как минимум 3 отдельных выписки по балансовому счету платных пациентов с целью взыскания платежа должны быть отправлены по почте или по электронной почте на последний известный адрес каждого пациента; однако, отправка дополнительных выписок не требуется в случае, если пациент подаст полностью оформленное заявление на финансовую помощь согласно FAP или внесет платеж в полном размере. Между первым и последним из требуемых 3 посланий должно пройти как минимум 60 дней. В обязанности пациента входит предоставление правильного почтового адреса во время получения услуг или в случае переезда. Если в балансовом счете не будет указан действительный адрес, то персонал определит наличие альтернативных методов для выяснения местонахождения пациента. Все индивидуальные выписки по балансовым счетам платных пациентов будут включать следующую информацию, но не ограничиваться ею:
 1. Точное краткое описание услуг, указанных в выписке – только в первой выписке
 2. Письменное уведомление, которое уведомляет пациента и сообщает ему о доступности финансовой помощи в рамках FAP больницы с указанием номера телефона соответствующего отдела и прямого адреса веб-сайта, где можно получить копии документов.
- B. Если пациент оспорит свой балансовый счет и/или попросит предоставить документацию относительно платежного счета, Fairview предоставит запрошенную документацию в письменной форме в течение 7 дней. Если предоставление ответа в 7-дневный срок не будет возможным, пациенту будет послано письмо с подтверждением получения запроса в течение 7 дней, и в отношении счета не будут осуществляться никакие действия в течение 30 дней с даты отправки письма, после чего дальнейшие усилия по взысканию платежа будут продолжены в соответствии с Политикой рассмотрения споров и жалоб Fairview. Указанные выше стандарты ответов должны также относиться к агентствам и адвокатам Fairview по взысканию платежей.

- C. Проблемы, связанные с оказанием помощи пациентам, будут решаться с помощью процесса рассмотрения споров и жалоб для поиска решения и направления ответа пациенту. Обращение с балансовыми счетами будет осуществляться согласно обстоятельствам.
- D. Fairview предпримет все возможные усилия для того, чтобы связаться с пациентами с помощью выписок по счетам, писем и телефонных звонков с целью разрешения вопросов об оплате неоплаченных счетов, уделяя при этом внимание обстоятельствам, потенциально дающим право на получение благотворительной помощи. Если при помощи этого процесса ситуацию с оплатой разрешить не удастся, то неоплаченные суммы счетов могут быть переданы в стороннее агентство или адвокату для взыскания платежа.

III. Судебные взыскания и чрезвычайные меры по взысканию задолженности:

- A. В соответствии с положениями данной политики, Fairview может передать счета для взыскания в судебном порядке, а также предпринять любые юридические действия, в том числе чрезвычайные меры по взысканию задолженности (ECAs) для получения оплаты за предоставленные медицинские услуги.
- B. Агентства по реализации чрезвычайных мер по взысканию задолженности могут быть привлечены в следующих случаях:
 - 1. До принятия ECAs пациенту будет предоставлено как минимум 120 дней с даты отправки по почте первого счета, а Fairview должен будет также предоставить как минимум 240 дней с даты отправки выписки, чтобы дать пациенту возможность подать заявление на получение благотворительной помощи согласно FAP.
 - 2. Если пациент подал заявление на получение благотворительной помощи согласно FAP до начала юридических действий по взысканию задолженности, то Fairview должен установить, имеет ли пациент право на такую помощь до принятия ECAs. Если в отношении пациента было установлено, что он/она уже получили право на благотворительную помощь в течение прошедших шести месяцев, то будет использовано это предыдущее решение, если только обстоятельства пациента не изменились в степени, требующей нового рассмотрения.
 - 3. До передачи счетов для взыскания в судебном порядке, Fairview выполнит проверку на наличие показателей правомочности получения благотворительной помощи, чтобы выявить счета, не подлежащие такой передаче. В отношении счетов, переданных для взыскания в судебном порядке, Fairview должен сначала предоставить пациенту письменное уведомление о том, что предполагается принятие ECAs. Это уведомление должно включать краткое содержание FAP, изложенное простым языком, и должно быть предоставлено пациенту по крайней мере за 30 дней до принятия ECAs. Во время этого 30-дневного периода Fairview должен также использовать разумные усилия для устного уведомления пациента о намерении принятия ECAs и информирования о политике финансовой помощи Fairview. Примером таких разумных усилий для устного уведомления может служить звонок пациенту и запись сообщения на автоответчике. За выполнение этой работы отвечает Центральный бизнес-офис.
 - 4. После передачи счета для взыскания в судебном порядке, адвокатам по взысканию задолженностей должно быть предоставлено право принятия ECAs, таких как подача судебных исков, получение судебного приказа на вычет задолженности из заработной платы или наложение ареста на банковский счет, а также использование прочих законных средств взыскания задолженности; однако, для начала подачи первых судебных исков необходимо предварительное одобрение отдела финансового обслуживания пациентов. Такие действия должны осуществляться в соответствии с требованиями типовых соглашений Fairview о взыскании задолженности, утвержденных главным прокурором штата, как указано в контрактах между сторонами.
 - 5. Если пациент на добросовестной основе подаст заявление на получение благотворительной помощи в период принятия ECAs, Fairview предпримет все возможные усилия, чтобы приостановить такие меры до завершения процесса рассмотрения заявления и принятия решения.

IV. Обслуживание клиентов:

В процессе выставления счетов и осуществления взыскания задолженностей Fairview и его агенты обеспечат предоставление качественного обслуживания клиентов за счет реализации следующих правил:

- Fairview и его агенты будут придерживаться политики жёстких мер в отношении использования оскорбительного, обижаящего, грубого, обманчивого или вводящего в заблуждение языка или поведения его сотрудников.

- Fairview и его агенты будут поддерживать чёткую организацию процесса предоставления ответов на вопросы пациентов и/или разрешения споров, который включает бесплатный номер телефона, по которому пациенты смогут позвонить, и адрес бизнес-офиса, который легко найти и по которому пациенты смогут написать. Эта информация будет указана на всех счетах пациентов и выписках о взыскании задолженности, посылаемых Fairview.
- По получении сообщения от пациента (по телефону или в письменной форме), Fairview и персонал его агентов как можно быстрее ответят на телефонные звонки пациентов (но не позже, чем через один рабочий день после получения звонка), и ответят на письменные запросы в течение 7 дней в соответствии с процессом рассмотрения споров и жалоб.
- Fairview и его агенты будут вести журнал учета жалоб и претензий пациентов (устных или письменных).

V. Возможность ознакомления с политиками:

- Доступ к электронным копиям политики Fairview о выставлении счетов и взыскании задолженностей, политики Fairview в отношении финансовой помощи и бланку заявления на получение благотворительной помощи можно получить на нашем веб-сайте: www.fairview.org/billing.
- Вы можете также связаться с нашим Центральным бизнес-офисом по телефону 612-672-6724 или бесплатно по телефону 1-888-702-4073, и просить, чтобы Вам выслали копии политик, или обсудить заявление о получении благотворительной помощи и процесс установления права на такую помощь.
- Бумажные копии наших политик и заявления о получении благотворительной помощи можно получить в нашем офисе по выставлению счетов, расположенном по адресу: 400 Stinson Boulevard NE, Minneapolis, MN 55413-2614, а также в любой из больниц.

Возможность ознакомления с политиками HealthEast:

- Доступ к электронным копиям политики HealthEast о выставлении счетов и взыскании задолженностей, политики HealthEast в отношении финансовой помощи и бланку заявления на получение благотворительной помощи можно получить на нашем веб-сайте: www.healtheast.org
- Вы можете также связаться с нашим бизнес-офисом по телефону 651-232-1100 или бесплатно по телефону 1-866-770-6411, и просить, чтобы Вам выслали копии политик, или обсудить заявление о получении благотворительной помощи и процесс установления права на такую помощь.
- Бумажные копии наших политик и заявления о получении благотворительной помощи можно получить в любой из больниц.

Возможность ознакомления с политиками медицинского центра Fairview Range:

- Доступ к электронным копиям политики Fairview о выставлении счетов и взыскании задолженностей, политики Fairview в отношении финансовой помощи и бланку заявления на получение благотворительной помощи можно получить на нашем веб-сайте: www.range.fairview.org/QuickLinks/fap.aspx.
- Вы можете также связаться с нашим бизнес-офисом по телефону 218-362-6624 или бесплатно по телефону 1-877-390-6624 и просить, чтобы Вам выслали копии политик, или обсудить заявление о получении благотворительной помощи и процесс установления права на такую помощь.
- Бумажные копии наших политик и заявления о получении благотворительной помощи можно получить в нашем офисе по выставлению счетов, расположенном по адресу: 750 E 34th Street, Hibbing, MN 55746.

Entity Adoption включает, но не ограничивается следующими организациями:

Настоящая политика принята в медицинском центре Fairview Lakes.
 Настоящая политика принята в медицинской группе Fairview.
 Настоящая политика принята в медицинском центре Fairview Northland.
 Настоящая политика принята в медицинском центре Fairview Range.
 Настоящая политика принята в больнице Fairview Ridges.
 Настоящая политика принята в больнице Fairview Southdale.
 Настоящая политика принята в медицинском центре университета штата Миннесота, Fairview.
 Настоящая политика принята в клиническом медицинском центре Grand Itasca.
 Настоящая политика принята в больнице HealthEast Bethesda.
 Настоящая политика принята в больнице HealthEast St. John's.

Настоящая политика принята в больнице HealthEast St. Joseph's.
Настоящая политика принята в больнице HealthEast Woodwinds.
Настоящая политика принята в клиниках HealthEast и прочих освобожденных от налогообложения организациях.

Владелец политики:

Директор системы управления финансовой информацией пациента

Утверждено:

Советом директоров Fairview

Дата (-ы):

Дата вступления в силу: 1 апреля 2005 г.

Даты редакции: 3 апреля 2012 г., 27 июня 2013 г., 5 марта 2014 г., 1 марта 2015 г., 1 февраля 2016 г. и 24 июля 2017 г.

Даты проверки: Совет директоров Fairview проверил и повторно утвердил политику: 7 мая 2015 г., 17 июня 2016 г. и 17 августа 2017 г.

Дата вступления в силу редакций: 24 апреля 2014 г., 7 мая 2015 г., 17 июня 2016 г. и 1 ноября 2017 г.